



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA
LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI”.

Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o
Intervención presentada previo a la obtención del Título de:

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.

Autoras:

Lema Satuquinga Fátima Elizabeth

Tello Jácome Yeseña Maribel

Tutora:

Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

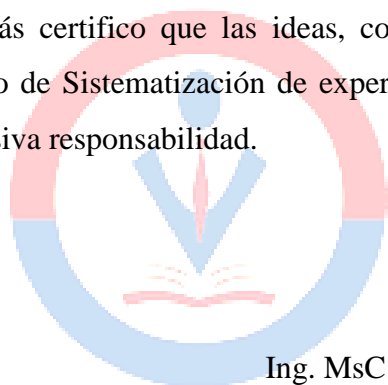
LATACUNGA-ECUADOR

FEBRERO 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Lema Satuquinga Fátima Elizabeth y Tello Jácome Yeseña Maribel, declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, siendo Ing. MsC Alajo Anchatuña Alexandra Lorena, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, son de mi exclusiva responsabilidad.



Licenciatura
Secretariado
Ejecutivo Gerencial

Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

CI: 0502210644

Tutora

Lema Satuquinga Fátima Elizabeth
C.I. 050423860-1

Tello Jácome Yeseña Maribel
C.I. 050362727-2

AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN

En calidad de Tutora del trabajo de titulación sobre el tema:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS, UTC”, de Lema Satuquinga Fátima Elizabeth y Tello Jácome Yeseña Maribel, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial , considero que dicho Informe de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2019

Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

CI: 0502210644

Tutora

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS; por cuanto, las postulantes Lema Satuquina Fátima Elizabeth y Tello Jácome Yeseña Maribel, con el título: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS, UTC”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2019

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Nombre: Msc. Eliana Palma.
CC: 0503032351

Lector 2
Nombre: Mba. Santiago Ramírez.
CC: 1713065405

Lector 3
Nombre: Lic. Martha Cueva
CC: 1705022448

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres por ser los promotores para cumplir mis sueños, por los consejos, valores y principios que me han inculcado, también a los docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña, quien ha guiado con su paciencia y por su valioso aporte para culminar la carrera.

Lema Satuquinga Fátima Elizabeth

Agradezco a Dios por permite cumplir uno de mis objetivos y metas trazadas, a mi familia por su amor, cariño y esfuerzo brindado durante el transcurso de mi carrera para formarme como una profesional . A mi amiga y compañera de sistematización por toda la confianza brindada para culminar este proceso. También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos las puertas para nuestra formación y preparación.

Yeseña Maribel Tello Jácome

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi novio, mis hermanos Edgar y Alexander, principalmente a mis padres Gabriel Lema y Zoila Satuquinga por el apoyo incondicional, la motivación, por su sacrificio y esfuerzo para darme una carrera para mi futuro, por creer en mi capacidad, ayudándome a cumplir este sueño tan anhelado, dedicado a ustedes por ser mi apoyo para seguir adelante.

Lema Satuquinga Fátima Elizabeth

Dedicó este proceso de sistematización a mis padres Edwin Tello y Nancy Jácome por su apoyo incondicional, a mi hermano Alex, mi hijo Leandro Mateo que es mi inspiración y motivación para seguir adelante y a mi novio Esteban Moya por la confianza y apoyo brindado para mi superación porque son un pilar fundamental en mi vida.

Yeseña Maribel Tello Jácome

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Autoras: Lema Satuquinga Fátima Elizabeth

Tello Jácome Yeseña Maribel

TITULO: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

RESUMEN

La sistematización de experiencias se enfocó directamente en el proceso de legalización de segundas y terceras matrículas porque vio la necesidad de aportar con conocimientos en relación a la gestión documental para mejorar la organización y clasificación de documentos, garantizando la disponibilidad y acceso al archivo, que tuvo como objeto identificar sistemas de clasificación de archivos para la conservación de documentos, tomando en cuenta los tipos de series documentales, técnicas y normas que permitan mantener la uniformidad en el manejo de la información dentro de los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas en la Secretaría Académica de la Facultad \rightarrow CIYA, es decir, que el documento sea auténtico dentro del marco legal de acuerdo al Reglamento de Régimen Académico de la institución. De tal manera la elección del objeto se realizó de acuerdo a la práctica observada en el proceso de legalización de segundas y terceras matrículas en donde se visualizó la organización y manejo sobre las técnicas de archivo al momento de clasificar y organizar un documento. Con la experiencia lo que se busco es dejar evidencia mediante un diagnóstico del proceso de la legalización de matrículas y al fortalecimiento de la dependencia. Finalmente el equipo de trabajo recomienda la utilización del sistema de archivo alfanumérico, ya que facilitará a la dependencia la ubicación e identificación de los documentos de manera rápida y oportuna permitiendo un fácil acceso a la información, agilizando el proceso de legalización de segundas y terceras matriculas.

Palabras claves: sistematización- gestión documental-serie documental- organización- normas-técnicas

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

EXECUTIVE MANAGEMENT SECRETARIAT CAREER”

Authors: Lema Satuquinga Fátima Elizabeth
Tello Jácome Yeseña Maribel

TITLE: Systematization of experiences of documentary management for the legalization of enrollments in the academic secretariat of the Faculty of Sciences of the Engineering and Applied of the Technical University of Cotopaxi.

ABSTRACT

The systematization of experiences were focused directly on legalization process of second and third enrollment to contribute with knowledge relationated to document management to improve the organization and classification of them, guaranteeing availability and access to the files, which had as an object to identify its classification systems for documents conservation, taking into account documentary series types, techniques and norms that allow to maintain the uniformity over information handling at legalization processes of second and third enrollments on Academic Secretariat of \neg CIYA Faculty, that means, the document is authentic within the legal framework according to the institution Academic Regulations. In this way the selection of the object was made observing legalization process practice of second and third registration where the organization and management of archiving techniques was visualized when documents were classified and organized. With sought experience evidence were left through a diagnosis about enrollments process strengthening at this dependence. Finally, the working team recommends the use of alphanumeric file system, since it will provide to the agency documents location and identification fastlly and on time, allowing easy access to information, speeding up legalization process of second and third matricules.

Key words: sistematization- documente mangement- series of document- organization- norms- technics.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: la traducción del resumen del proyecto al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la Unidad Académica de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, LEMA SATUQUINGA FÁTIMA ELIZABETH Y TELLO JÁCOME YESEÑA MARIBEL** cuyo título versa “**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, 25 enero del 2019

Atentamente,

Lcdo. Marcelo Pacheco
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050261735-0



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
PROYECTO DE TITULACIÓN II.....	1
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. OBJETIVOS.....	2
General.....	2
Específicos	2
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.	3
Gestión Documental	3
Sistema de Gestión Documental [SGD].	4
Evolución de la gestión documental.	5
Componente del sistema de gestión documental.	6
Análisis de gestión documental.	6
Procesos de gestión documental.	7
Procesos de gestión documental.....	8
Archivo	8
Características del archivo.	9
Ciclo de vida de los documentos dentro del archivo.....	10
Clases de archivos.	11
Sistemas de clasificación de archivos.	13
Finalidad y objetivos del archivo	15
Legalización.....	16
Matrícula.....	17
Reglamento de Régimen Académico UTC [RRA-UTC]	17
4. PLAN DE ACCIÓN.....	21
Entrevista	23
Análisis	24
5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....	25
6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN	27

Propuesta de solución a la documentación del proceso de legalización de segundas y terceras matrículas.	29
7. CONCLUSIONES.....	36
8. BIBLIOGRAFÍA.....	37
9. ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

A. Tablas

Tabla 1: Descripción de las actividades para el cumplimiento de los objetivos.	21
Tabla 2: Descripción de los problemas, causas y los efectos en el proceso de legalización de matrículas	26
Tabla 3: Descripción de los problemas para la propuesta de posible solución a la documentación del proceso de legalización de matrículas	350
Tabla 4: Tabla de retención documental.....	35

B. Figuras

Figura 1: Procesos de gestión documental	8
Figura 2: Ejemplo de sistemas de archivo alfabético.....	28
Figura 3: Ejes para el análisis de la situación actual del archivo	31
Figura 4: Pasos para la organización y control de la información.	33

PROYECTO DE TITULACIÓN II

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:

“Sistematización de Experiencias de Gestión Documental para la Legalización de Matrículas en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, UTC”.

Tiempo o periodo de la experiencia

Fecha de inicio: Abril 2018

Fecha de finalización: Febrero 2019

La experiencia a ser sistematizada tendrá un periodo de duración desde: abril – agosto 2018 hasta octubre 2018 - febrero 2019; en la Secretaría Académica de la Facultad CIYA, donde se busca identificar de qué forma afecta la gestión documental en la legalización de segunda y tercera matrícula. La experiencia que se ha decidido sistematizar se orienta al levantamiento de información de Gestión Documental sobre los sistemas relacionados con el archivo en la legalización de matrículas de los estudiantes, mediante el acercamiento realizado y haciendo uso de la observación directa de los procesos de la legalización de matrículas se inicia con un diagnóstico de la información y la documentación.

Lugar de ejecución:

Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en la Universidad Técnica de Cotopaxi [UTC] siendo una institución pública, está entre las mejores universidades del país, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cuenta con más de 22 carreras aprobadas y cuatro facultades, con una infraestructura moderna y tecnología de punta, líder a nivel nacional e internacional, dedicada a la formación integral de profesionales humanistas de calidad y excelencia, con la participación y el compromiso social que aporten al desarrollo local, regional, nacional e internacional.

Facultad que Auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Equipo de Trabajo:

Tutora: Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

Investigadores: Lema Satuquinga Fátima Elizabeth y Tello Jácome Yeseña Maribel

Área de Conocimiento:

Gestión documental

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Sub líneas consideradas por la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, para la ejecución de proyectos son:

- Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. OBJETIVOS**General**

Analizar críticamente las experiencias basadas en los sistemas de Gestión Documental en el proceso de legalización de matrículas de la Secretaría Académica de la Facultad de CIYA.

Específicos

- Indagar experiencias basadas en los sistemas de gestión documental en el proceso de legalización de matrículas de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas.
- Identificar como influye la gestión documental en la legalización de matrículas.

- Plantear una propuesta de posible solución a la documentación del proceso de legalización de matrículas que beneficie a la Secretaría Académica de la Facultad de CIYA, en la organización de documentos.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.

Se abordan los aspectos teóricos conceptuales fundamentados en los antecedentes de la gestión documental, mediante esta revisión se analizan los aspectos más significativos permitiendo así identificar los principales conceptos.

Gestión Documental

En la actualidad el mundo empresarial crea, recibe, distribuye, utiliza, almacena y conserva todo tipo de documentos, sin ellos no podría existir la misma ni las organizaciones, los mismos han sufrido una evolución debido al desarrollo acelerado del uso de la tecnología, provocando transformaciones en la forma de clasificar y conservar los documentos, por ello las empresas se han propuesto en emprender proyectos de gestión documental que ofrezcan solución al almacenamiento, organización y difusión de la información.

La gestión documental son reglas que hay que cumplir para la conservación de todo tipo de información. García (2013) manifiesta que “Gestionar los documentos con visión global y estándares para la gestión documental han evolucionado hacia un modelo sistémico alineado con los nuevos conceptos de la gestión y el management” (p. 37), por lo tanto, conocer la importancia de la clasificación de documentos es primordial ayuda a la administración correcta de la empresa.

La gestión documental es el conjunto de actividades administrativas inclinadas al manejo y organización de documentos que son recibidas y producidas por todo tipo de organización. Arzalluz (2018) afirma que, la gestión documental engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de

los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo. (s.p). Por lo tanto, es el punto primordial gestionar correctamente los documentos ya que permite el desarrollo eficiente de los procesos de las actividades de la empresa.

Russo (2009) menciona que “la gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.” (p. 10). Esto va a la par de la gestión de archivos aquel conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

Es por ello que la gestión documental no es más que el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo los mismos que se crean y reciben en una organización, la gestión de documentos facilita su recuperación, permite la extracción de información, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles y la destrucción cuando ya no se necesitan, Huergo (s.f) manifiesta que, la gestión hace referencia a la administración de recursos para alcanzar los objetivos propuestos a ello se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, en donde el control y mejoramiento de los procesos son parte fundamental y los archivos en donde se encargan de conservar datos, finalmente permite tomar decisiones para la mejora de la organización. (s.p).

Sistema de Gestión Documental [SGD].

Aquellos sistemas informáticos son denominados SGD los cuales son creados para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Codina (s.f) afirma que, los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos (s.p). Es decir,

se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados de una organización puedan acceder de forma fácil y sencilla.

Por lo tanto, un sistema de gestión documental hace referencia a la forma automatizada de organizar, asegurar, capturar, digitalizar, etiquetar, aprobar y completar tareas utilizando una versión digital de los documentos o archivos involucrados en la gestión de una organización.

Evolución de la gestión documental.

Los documentos nacen desde la necesidad de conservar toda información que genere como organización o persona natural, además explosión documental es el resultante del crecimiento económico, político y administrativo, el mismo trajo consigo el origen de los primeros archivos, en donde se han conservado documentos de diversa índole hasta nuestros días. Llansó & Joaquim (como se citó en Ruiz 2015) piensa que, la gestión de documentos no es una actividad nueva, su existencia inicia desde que comenzó a introducirse la escritura, la que surge a partir de la necesidad que tenía el hombre para comunicar, documentar y salvaguardar sus hechos como evidencias. Esta información recogida en diversos soportes es conocida como documento, elemento que constituye la materia prima más valiosa de los archivos. Entonces aparece el archivo convirtiéndose en el lugar a través del cual se le otorga confiabilidad y credibilidad a los documentos de archivo, lo que marco el valor y el papel de los archivos como evidencia y memoria continua de la vida de la sociedad (21).

Junto con la creación del archivo, la evolución y el avance tecnológico ha permitido la rápida diversificación de los soportes de la información y el desarrollo de nuevos usos y usuarios de los documentos y archivos. La administración de documentos ha desarrollado un apoyo a los procesos de planeación, control, reproducción, circulación, conservación y uso de la documentación para el progreso de las actividades de toda organización.

La gestión documental se concibe, así como un conjunto de actividades y elementos interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de la e-administración. Cada organización debería construir su estrategia de documentos sobre la base de su situación de partida y atendiendo no sólo a la tecnología, sino

también al impacto que ello va a causar en las reglas y los métodos empleados, en los procesos de trabajo y en la cultura de las personas.

Componente del sistema de gestión documental.

Los elementos contribuyen al respaldo de la documentación, García (2013) plantea cinco componentes.

1. Política documental: aquí se explica el compromiso y respaldo al sistema de gestión documental por parte de las instancias políticas y técnicas de las administraciones de las empresas tanto públicas como privadas.
2. Planes de gestión documental: son los que establecen los objetivos y el camino por el que una administración debe avanzar para su implantación y seguimiento.
3. Soporte a la gestión documental: se detallan los recursos económicos, técnicos y humanos destinados a la misma, y documentos de referencia en los que quede constancia de las nuevas reglas, procedimientos, actividades y forma de trabajar con documentos electrónicos.
4. Operativa documental, o aplicación de los procesos documentales propiamente dichos en el contexto de la ejecución de los procedimientos administrativos y/o procesos de trabajo.
5. Evaluación y mejora como un factor crítico del éxito en la implantación efectiva de un sistema de gestión documental que dé soporte a una verdadera administración electrónica.

Análisis de gestión documental.

Toda operación de gestión de documentos debe insertarse en el marco de los procesos de administración pública. El cambio de la gestión basada en el papel a la gestión basada en los soportes electrónicos es un factor clave de éxito para la consecución de este propósito, el análisis documental para la implantación de la gestión documental en un entorno electrónico tiene como objeto extraer la información necesaria para la identificación, toma de decisiones, determinación de requisitos y configuración en las aplicaciones informáticas de expedientes y documentos recibidos o

producidos en el desempeño de la actividad de las administraciones públicas. La clasificación es la pieza clave sobre la que pivota el sistema de gestión documental.

Procesos de gestión documental.

Los procesos tienen como objetivo ayudar a que el trabajo sea más fácil de manera natural e integrada que ayude en la administración de la organización de documentos. García (2013) define que “los procesos y controles documentales son aquellos que permiten la creación, el mantenimiento, el uso, la retención y la disposición de expedientes y documentos cumpliendo las garantías de autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación establecidas normativamente” (p.59). Por lo tanto, los procesos documentales no es más que la ayuda a la conservación del patrimonio de la organización.

La figura siguiente representa gráficamente los procesos documentales que dan soporte a los trámites en el contexto de la administración documental. Ver Figura 1.

Figura 1.

Procesos de gestión documental

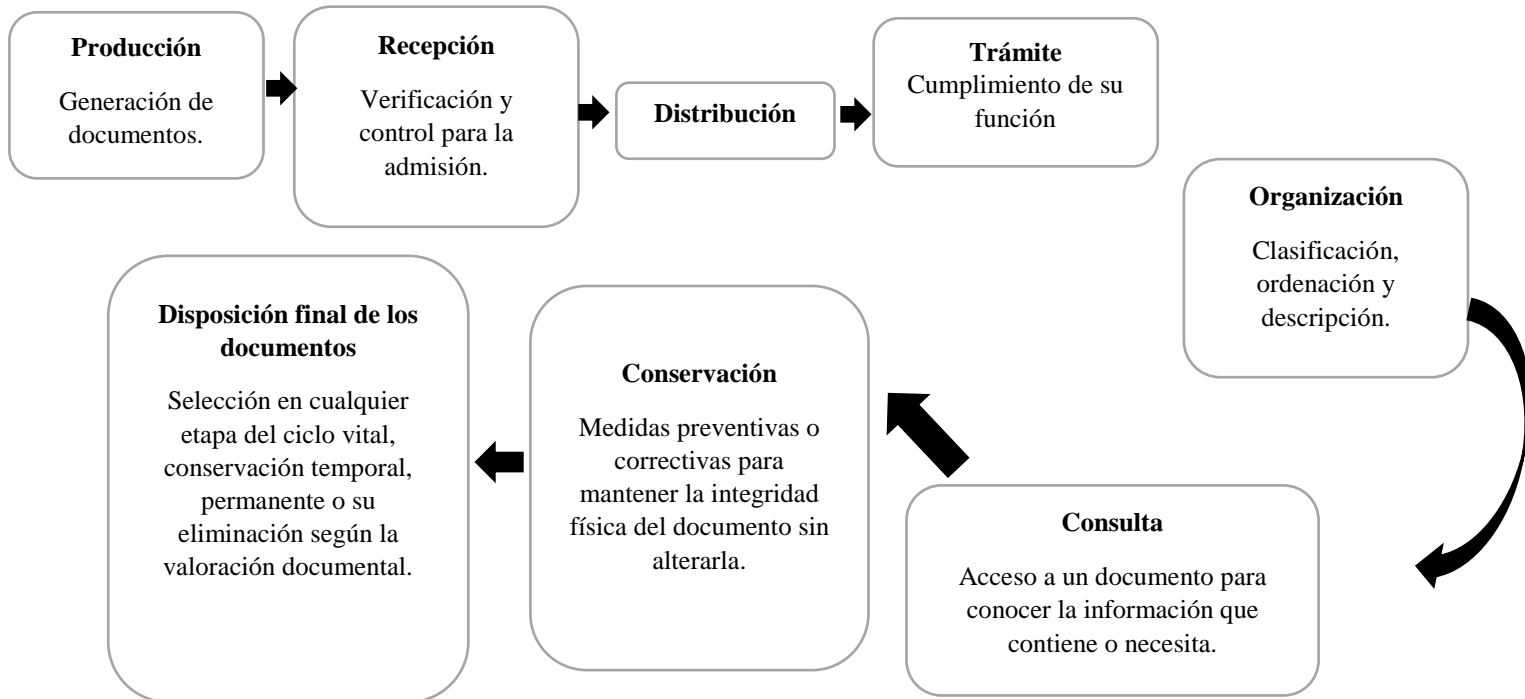


Figura 1: Adaptada de Díaz (2012). Procesos documentales. Tomada de https://issuu.com/nicdiaz/docs/procesos_de_gestion_documental

Archivo

El archivo es un conjunto ordenado de los documentos que son creados por personas naturales o empresas en el desarrollo de sus actividades.

La Real Academia de la Lengua Española [RAE] (como se citó en Guerrero, Logroño 2013) manifiesta que “el archivo se define como el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades, y como el lugar donde se custodian uno o varios archivos” (p. 7). Por lo tanto, los archivos también cumplen con la función de conservar y ayudar a la restauración de la documentación con la que cuenta.

Es decir, el archivo está formado por la generación de documentos tanto en la vida pública, privada de las instituciones y de los individuos, los mismos deben ser clasificados y ordenados de manera correcta para que puedan ser localizados fácilmente cuando los necesiten. Por ello, es imprescindible crear reglas y normas en la gestión de la documentación, donde se apliquen criterios de calidad y eficacia para que las personas autorizadas tengan un rápido acceso a los documentos. Por lo tanto, en el ámbito empresarial se debe guardar los documentos separados en grupos homogéneos y agruparlos por clase para que puedan ser enviados al archivo, en donde se custodiará todos los documentos que una empresa u organización necesita conservar para poder funcionar con normalidad, cumpliendo con las normas.

Los archivos son todos los documentos que se producen por el desarrollo de las actividades empresariales y personales, es un sistema especializado en el cual se integran un conjunto de documentaciones, sea cual sea su formato, su fecha y soporte, generados a través de una gestión administrativa, académica, investigativa, cultural que respeta un orden original y de procedencia para servir como evidencia del cumplimiento de la misión, visión de la universidad y como fuente testimonial.

Un archivo es un registro creado por individuos y organizaciones durante el desarrollo de sus actividades; los mismos a lo largo del tiempo se convertirán en una ventana hacia eventos que formaron parte del pasado. Los documentos de archivo son tan variados como sus formatos: documentos escritos, fotográficos, gráficos, sonoros, digitales y análogos.

Características del archivo.

Todos los documentos para que tengan un valor en la sociedad, deben ser una fuente de información fidedigna y para ello deben poseer las siguientes cualidades:

Autenticidad: el documento debe ser auténtico, es lo que afirma ser, en donde se puede comprobar que ha sido creado por la persona o institución que lo hizo en el momento documentado.

Fiabilidad: se refiere al testimonio exacto del evento, teniendo en cuenta los puntos de vista de la persona o empresa que generó el documento.

Integridad: un documento debe estar completo e inalterado y su contenido debe proporcionar una visión coherente de los hechos que representa.

Utilidad: todo archivo o información debe ser físicamente accesible y estar en condiciones óptimas para poder ser utilizado, cabe recalcar que por los terremotos, huracanes y guerras, por ejemplo, pueden convertir a un archivo en algo inservible.

Para preservar la autenticidad y confiabilidad de un documento de archivo es primordial respetar el contexto en el que fue generado, de manera tal que quien lo lea o busque determinada información pueda entender ¿por qué?, ¿quién? y ¿cómo se creó?.

Ciclo de vida de los documentos dentro del archivo.

El ciclo de vida de los documentos comienza desde su creación hasta la hora de que este pasa al archivo para su conservación.

En el decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, del Ministerio de Cultura en su Artículo 9º, (como se citó en Quintero s.f) “son etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final” (s.p), por ende el ciclo documental del documento es la consecuencia directa de las actividades de la organización y gestión de archivos para poder llevar a cabo la administración de documentos de su trascendencia.

A continuación según el Ministerio de la Cultura se presentan las fases del ciclo vital de los documentos:

Producción Documental: es la creación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones y actividades.

Recepción de documentos: son los conjuntos de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Distribución de documentos: se refieren a las actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Trámite de documentos: es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Organización documental: se define como el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

Consulta de documentos: es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Conservación de documentos: es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Disposición final: en donde se determina la decisión resultante de la valoración hecha en la tercera etapa del ciclo vital de los documentos, resultado de la valoración secundaria determinando su valor permanente, su eliminación, selección por muestreo así como la implementación para la conservación en una Tecnología de imagen (microfilmación o digitalización).

Clases de archivos.

A la hora de clasificar los archivos se toma en cuenta que el desempeño de las funciones sea mucho más ágil y eficiente, Fernández (2015) afirma “podemos clasificar los archivos atendiendo a distintos criterios, puesto que las empresas e instituciones gestionan distintos tipos de archivos” (p.7), por lo tanto tradicionalmente los archivos se han clasificado, según el valor de la información que contienen los documentos, como archivos administrativos y archivos históricos.

Según Fernández algunas de las clasificaciones más frecuentes son las siguientes:

Por su ubicación: por su ubicación dentro de la organización, podemos hablar de:

Centralizado: se les denomina así a aquellos documentos que se conservan en un mismo lugar, y a la vez, son consultados por distintos departamentos o secciones, este corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.

Descentralizado: aquellos documentos que permanecen en cada una de las unidades que conforman una organización, es decir tienen sus propios archivos.

Mixto: son archivos descentralizados con control central, cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados y/o coordinados bajo las instrucciones y normativa del central.

Por su contenido: los archivos según su productor pueden dividirse en:

Público: generados por entidades públicas en el ejercicio de sus actividades y competencias que tienen a su cargo la gestión documental, los mismos servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado, ya dependerán a la actividad que ejerzan pueden ser judiciales, militares, municipales etc.

Privado: son documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les son propias, son archivos de empresas personales, como su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas y particulares.

Por la frecuencia de su utilización: según la frecuencia de la consulta.

Activo o de gestión: se refiere al documento que es utilizado frecuentemente en la empresa, son aquellos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia, por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.

Semiactivo: es la documentación que es consultada esporádicamente, es decir no son muy utilizados. Se extrae del archivo activo y se guarda en el semiactivo, es decir que se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado la vigencia administrativa, legal, operativa o fiscal, su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas, correspondientes a los archivos centrales y/o intermedios.

Definitivo: recibe también el nombre de archivo pasivo o inactivo, en este tipo de archivo se guarda todos los documentos que han cumplido el tiempo de seis años que fija el Código de Comercio para guardar libros, justificantes, correspondencia, etc. Son de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal según su valor, se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función o su conservación definitiva.

Sistemas de clasificación de archivos.

Las reglas que se deben seguir a la hora de clasificar los documentos debe ser elegida de acuerdo a la necesidad y que le permita encontrar rápido cuando necesite la información. Fernández (2015) afirma que, existen múltiples maneras de registrar y clasificar los documentos, cada una de ellas puede ser conveniente para ordenar archivos que se utilizan con diferentes objetivos por los distintos tipos de actividades. Cada método se puede utilizar solo o en combinación con otros, dependiendo de la necesidad del archivo y sus características, estos métodos presentan ventajas e inconvenientes, lo que hace que su elección depende del caso particular al que los vayamos a aplicar (s.p). La forma de clasificar debe ser muy accesible que permita agilizar la búsqueda de información optimizando tiempo.

A la hora de elegir el más adecuado, se debe tener en cuenta que sea un sistema:

Sencillo y claro: es decir, que se reduzcan tergiversaciones.

Simple: que los documentos que ingresen sean ordenados y se evite al máximo la congestión del mismo.

Ampliable: el archivo debe adaptarse y ser susceptible de futuras ampliaciones y cambios.

La clasificación de archivo según Fernández (2015) están determinados en alfabético, numérico, alfanumérico, temático, geográfico, a continuación, se define cada uno de ellos:

Alfabético: el documentos que se receipte debe clasificarse por el nombre del que lo suscribe o su destinatario, se ordenan los documentos que forman parte de un archivo según una letra que normalmente suele ser la inicial de la palabra principal que identifica al documento, en el caso de que exista dos o más documentos empiezan con la misma inicial, se procede a ordenar los documentos por la segunda letra, y así sucesivamente si la palabra principal fuese la misma, esta clasificación son útiles para los archivos pequeños porque ofrece una manera de ordenar sencilla y rápida, en los casos en que pudiese haber problemas podrían resolverse con una hoja de instrucciones detallada en la que se fijan las directrices a seguir en caso de abreviaturas, nombres compuestos, etc.

Numérico: los documentos se siguen el número asignado, caracterizado por la utilización de sistemas de notación numérica, este es un método sencillo y práctico a la vez que es ilimitado, es decir, al asignarle una clave numérica es imposible confundirlo con otro documento, para las organización resulta muy eficaz para evitar o notar el extravío de algún documento, per su desventaja es que cuando no se conoce la clave asignada al documento resulta difícil localizarlo.

Alfanumérico: es la combinación de las clasificaciones anteriores, es decir el sistema alfabético y el numérico, del siguiente modo: a cada letra del alfabeto se le da un número, por ejemplo: A es 1, B es 2.... a cada carpeta dentro de un número se enumera consecutivamente: 1/1 (A1), 1/2(A/2), 1/3 (A/3) ... las carpetas se ordenan alfabéticamente en el archivo y los números se usan simplemente como referencia sobre la correspondencia.

Temático: se refiere al criterio de clasificación por asunto, puesto que se reúnen los documentos del archivo teniendo en cuenta su tema, asunto o contenido, depende de la empresa si la toman o no en algunos casos es muy útil, ya que la localización de los documentos es rápida y además resulta un sistema abierto porque permite intercalar nuevos asuntos. Cabe recalcar que en ocasiones cuando no se le da el correcto uso a este método presenta algunos problemas como que se olviden los papeles

de un tema en otra carpeta, sobre todo si tratan de varios asuntos, o que un mismo documento haga referencia a más de un asunto por lo que habrá que duplicarlo y colocarlo en varias carpetas.

Geográfico: cuando se toma el lugar donde transcurre la acción, consiste en la agrupación de las carpetas siguiendo un criterio geográfico (ciudades, barrios, países, etc.) y subdividirlas por temas o nombres. Este método es indispensable en oficinas de exportación, departamentos de ventas, empresas que disponen de la organización por zonas geográficas, etc., es sencillo puesto que la documentación clasificada por grupos resulta fácilmente identificable, con la población como provincia, comunidad autónoma, etc., también es susceptible de ser combinado con otros, fue derivado del método alfabético, por ello hay que designar la ordenación para los nombres compuestos, y necesita que se deje una marca cuando se toman los documentos.

Nota: No resulta adecuado para archivos voluminosos, su mayor desventaja es que las actividades no siempre se desarrollen en territorios específicos, lo que puede llevar a errores.

Cronológico: este tipo de clasificación está basado en la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses, los documentos se ordenan en primer lugar considerando el año, después por el mes y finalmente por el día. Se emplea principalmente para información de carácter financiero o económico (facturas, letras de cambio, pagarés, etc.).

Hay que tener en cuenta que, al optar por un sistema determinado de clasificación, no se puede valorar con exactitud, cuál es el mejor y más aconsejable a en cada momento, por eso nunca hay que limitarse a recurrir a uno, solo por haberse aplicado en casos similares y hay que atenerse a un estudio de las necesidades de la empresa.

Finalidad y objetivos del archivo

El fin principal del archivo, radica en la conservación de documentos, bien ordenados y clasificados, garantizando la eficacia de una búsqueda rápida, cuando se trata de hacerla lo más inmediatamente posible y con la visualización del funcionamiento y los asuntos de la empresa.

También el archivo posee como función, el ser un centro activo de información y esto se lleva a cabo cuando se relacionan los nuevos documentos con los ya archivados.

Sistemas de clasificación y ordenación: cada empresa genera una documentación e información que hay que conservar y transmitir, pudiéndose agrupar en los siguientes bloques:

Documentos e información de utilidad para la gestión empresarial: considerándose como tales todos los relativos al desempeño de la función que realiza dicha empresa. Ejemplo: en una empresa de confección serían: tejidos, colores, adornos, etc., leyes por las que se regulan sus trabajos, para permitir que su gestión sea más efectiva.

Documentación a conservar por imperativo legal: tratando este punto de toda la documentación que, por motivos legales, la empresa debe conservar en su poder, durante un tiempo ya establecido. Ejemplo: las facturas, tanto de compra como de venta, que deben ser conservadas, al menos, durante cinco años.

Documentación e información de carácter histórico para la empresa: son aquellos documentos en los que figura los inicios de dicha empresa: cómo estaba organizada en sus comienzos, primeras escrituras notariales, primeras facturas.

Legalización

La legalización de un documento es un trámite que le permite utilizarlo en otro país. Para ello, deben firmar el documento las instancias correspondientes y la gestión requiere varios pasos. La mayoría de los países han llegado a acuerdos concretos sobre esta cuestión. Bembibre (2012) menciona que la palabra legalización puede hacer referencia a dos tipos de elementos o situaciones distintas. Por un lado hablamos de la legalización de una acción o de un comportamiento, mientras que por otro (en un ámbito menos social y más administrativo o de la jurisprudencia) hablamos de la legalización de un documento (s.p). Es decir, da estado legal a algo, comprueba y certifica la autenticidad de un documento o de una firma. Dentro de la legalización de matrículas es el verbo activo transitivo, en donde se trata dar o hacer que una cosa tenga un carácter o estado legal a algo.

Certificar, constatar o comprobar la veracidad, autenticidad o legitimidad de un documento o de una forma.

Etimología. Este vocablo etimológicamente procede del adjetivo “legal” y del sufijo flexivo “izar” que indica una acción cuyo resultado implica la acepción del sustantivo y del adjetivo.

Matrícula

Una matrícula representa un registro de los datos personales de un individuo de manera específica, en un archivo con la finalidad de ingresar a un instituto educativo o para darle validez a la tenencia y uso de un vehículo frente a las autoridades. Según el Reglamento de Régimen Académico (2016) define la matrícula “es el acto de carácter académico administrativo, mediante el cual una persona adquiere la condición de estudiante, a través del registro de las asignaturas, cursos o sus equivalentes, en un período académico determinado y conforme a los procedimientos internos de cada una de las instituciones” (s.p). Por lo tanto, el proceso de matrícula es el conjunto de políticas, procedimientos y actividades, que permiten organizar la continuidad de los alumnos.

En las universidades, escuelas o institutos, la matriculación se le denomina proceso de matriculación, el cual consiste por lo general en dar cumplimiento a una serie de formularios correspondientes y dar entrega de toda la documentación requerida. Estos formularios suelen estar en las oficinas de secretaría de los centros de educación, es allí donde se reciben y se entregan durante el lapso de tiempo estipulado para ello. Este lapso de tiempo por lo general es antes de comenzar las clases. Esto es para que la administración del instituto, pueda contar con el tiempo suficiente para procesar todos los datos y organizarlos sobre los nuevos y viejos alumnos.

Reglamento de Régimen Académico UTC [RRA-UTC]

El objeto de estudio se enfoca en la legalización de segundas y terceras matriculas, y los procesos que se llevan a cabo para determinado trámite. Determinada experiencia está dirigida a rescatar experiencias acumuladas durante los periodos académicos y encaminar al levantamiento de información de la gestión documental, por eso es importante sistematizar esta práctica ya que se

puede dejar evidencia de los casos experimentados que puede contribuir al mejoramiento de los procesos en la legalización de matrículas, es decir mejorar la organización de documentos y que las actividades puedan desarrollarse de manera eficaz y eficiente.

Para ello nos regimos al Reglamento de Régimen Académico UTC [RRA-UTC] aprobado por resolución del Honorable Consejo Universitario en sesión ordinaria de fecha 05 de octubre del 2018, este documento legal regula la actividad académica institucional en sus funciones sustantivas: docencia –investigación- vinculación, desde el ingreso, formación, permanencia, reconocimiento, homologación de títulos y titulación.

La legalización de matrículas se basa en el RRA-UTC (2018) considerando los siguientes artículos:

Artículo 60.- Legalización de Matrícula.- Las matrículas se considerarán legalizadas cuando en el plazo de quince días de iniciado el ciclo académico ordinario, la Facultad o Extensión haya verificado, firmado y sellado el certificado de matrícula presentado por los estudiantes.

Artículo 61.- Número máximo de matrículas.- La Universidad Técnica de Cotopaxi, concederá hasta segunda matrícula por asignatura en condiciones normales y excepcionalmente hasta tercera matrícula, según lo dispuesto en el art. 84 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Segunda Matrícula.- Se considera segunda matrícula, cuando el estudiante haya reprobado por primera vez en una o más asignaturas. Los estudiantes que tengan segunda matrícula se someterán a lo estipulado en el Reglamento Interno de Gratuidad.

La segunda matrícula se podrá realizar en período académico ordinario y/o extraordinario, siguiendo el procedimiento establecido para la matrícula de estudiantes de segundo a décimo ciclo de Carrera. El estudiante podrá matricularse en la asignatura reprobada y en las que la programación académica de su carrera lo permita.

Tercera Matrícula.- Se considera como matrícula especial, cuando el estudiante haya reprobado por segunda vez la o las asignatura(s); de aprobar el Honorable Consejo Universitario la tercera matrícula, el estudiante deberá matricularse únicamente en las mismas, siendo obligatorio legalizar la matrícula para el periodo por el cual fue autorizado por el Honorable Consejo Universitario.

Los estudiantes que tengan tercera matrícula deberán sujetarse a los rubros establecidos por el Reglamento Interno de Gratuidad. La tercera matrícula se realizará en período académico ordinario o extraordinario.

Se aprobará tercera matrícula, en casos excepcionales tales como:

- a. Por enfermedad, maternidad en riesgo del estudiante, comprobada mediante certificado otorgado por el Hospital del IESS o Ministerio de Salud, Clínicas u hospitales privados, que le impida asistir normalmente a clases.
- b. Por privación de libertad del estudiante;
- c. Por calamidad doméstica, entendiéndose ésta como: muerte o enfermedad grave de familiares hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, enfermedades y siniestros que requieran hospitalización comprobada y avalada por la Dirección de Bienestar Estudiantil; en la que se ratifique la imposibilidad de asistir normalmente a clases afectando a su proceso de aprendizaje y evaluación; y,
- d. Cuando el estudiante haya aprobado mínimo el 60% de la malla curricular de su carrera y no haya registrado otra tercera matrícula en su historial académico. Esta excepcionalidad será concedida por una sola vez y en una sola asignatura.

Artículo 63.- Del procedimiento para la tercera matrícula.- El estudiante presentará una solicitud dirigida al Director de Carrera de la respectiva Facultad, especificando la o las asignaturas reprobadas, adjuntando la documentación según sea el caso, en un plazo no mayor a ocho días de registradas las calificaciones finales del ciclo académico.

El Director de Carrera, en un plazo no mayor de ocho días, emitirá un informe académico sea este favorable o desfavorable y será elevado para análisis en el Consejo Directivo; quien resolverá en un plazo no mayor de cinco días, la resolución del Consejo Directivo será elevada para aprobación del Honorable Consejo Universitario, quienes a su vez resolverá de manera definitiva en un plazo no mayor de ocho días.

La Dirección de Bienestar Estudiantil llevará un expediente del estudiante y deberá realizar el seguimiento y acompañamiento a los mismos.

Si un estudiante hubiese reprobado por tercera ocasión una determinada asignatura, no podrá continuar con sus estudios en la misma carrera.

La sistematización en el proceso segundas y terceras matriculas es realizada solo en dirección a ellas por el inconveniente encontrado en la organización de documentos, el equipo busca dejar evidencia de las dificultades que trae el ubicar un documento en donde no corresponde como causa de eso, al momento de emitir información la pérdida de tiempo y la ineficiencia a la entrega de la misma, la propuesta es palpar que existe la desorganización permitiendo así a la dependencia poner más énfasis a la organización de sus documentos, siendo más proactivos en las labores del día a día.

4. PLAN DE ACCIÓN

Tabla 1

Descripción de las actividades para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos específicos	Técnica	Actividades	Sujetos que intervienen	Resultado
Indagar experiencias basadas en los sistemas de Gestión Documental en el proceso de legalización de matrículas de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas.	Observación	Matriz con el registro de actividades (semanales)	Investigadoras	Este registro se realiza a través de la experiencia personal vivida en la dependencia.
Identificar cómo influye la gestión documental en la legalización de matrículas.	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista semiestructurada	Funcionarios de la dependencia	La entrevista se realiza al encargado del archivo, obteniendo respuestas que ayudan a la sistematización de experiencias
Plantear una propuesta de posible solución a la documentación del proceso de legalización de matrículas que beneficie a la Secretaría Académica de la Facultad de CIYA, en la organización de documentos.	Análisis de resultados	Matriz con propuesta	Investigadoras	De acuerdo a las actividades planteadas se obtiene un diagnóstico de los problemas que afectan a la dependencia permitiendo plantear una posible solución a la documentación de los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Para la sistematización de experiencias en los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas se introduce a conocer sobre aspectos generales que se va estudiar, presentando un diagnóstico del estado en el que se encuentra el archivo de la facultad, se evaluó la realidad de los inconvenientes que se producen en el proceso de legalización de matrículas con la finalidad de detectar el o los inconvenientes principales del manejo de los documento.

La aplicación herramientas en la sistematización es importante, sin embargo antes su aplicación se evalúa el estado en el que se encuentra la dependencia en cuanto a la organización de la información, con base a los aspectos encontrados se manifiesta los instrumentos respectivos para que la recolección y selección de la información que ayude a obtener un resultado óptimo permitiendo plantear una posible solución que beneficie a la dependencia mejorando su desempeño laboral. Los métodos y técnicas para la recopilación de datos son la ficha de recolección de información, la observación y la entrevista, las mismas que permiten llegar a una conclusión general del diagnóstico de las dificultades que existen dentro del proceso de legalización de segundas y terceras matrículas, de acuerdo a ello se organiza las actividades planteadas que se llevan a cabo para el cumplimiento de los objetivos.

La observación ayuda al estudio de la realidad del departamento puesto que es la forma más sistematizada para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer, es decir, captar de manera objetiva lo que ocurre en la dependencia para describirlo, analizarlo y explicarlo de manera crítica, obteniendo un análisis detallado de la realidad que conforma el objeto de estudio.

La utilización del registro de recuperación de experiencia que se lo llevó semanalmente permitió recolectar la información necesaria para la sistematización que se lo ejecutó al momento de desarrollar el proyecto de sistematización.

La entrevista se utilizó para realizar un acercamiento formal que lleve a cumplir con los objetivos planteados, se la ejecuto directamente al involucrado con el archivo de la dependencia, planteando

preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permitiendo conocer y estudiar más a fondo los inconvenientes que tienen en la clasificación de documentos de la legalización de matrículas y de esta manera contribuir a la mejora de la organización de los mismos.

De acuerdo a las herramientas utilizadas se conoce el estado en el que se encuentra los documentos del procesos de legalización de matrículas, se identifica la ausencia de la utilización los sistemas de archivo, deficiencia en el ámbito administrativo es decir, el desconocimiento sobre el archivo, finalmente llegando a la conclusión que la importancia que se le da al archivo es mínimo, es por ello que mediante este estudio se planteara una propuesta de solución a la organización, clasificación y custodia de los documentos.

Entrevista

Con los antecedentes mencionados y haciendo uso de la entrevista se ha iniciado el diagnóstico y la identificación de la información de los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas. De acuerdo a la entrevista realizada, el encargado del archivo en el departamento de la secretaría de la facultad de CIYA, manifestó que, los documentos de la legalización de matrículas son archivados por carrera, por ciclo y en orden alfabético, donde se constata que él no conoce estos sistemas, es decir no tiene conocimiento de las reglas para archivar los documentos simplemente lo se hace a como se estipula está bien.

La ruta del documento que la dependencia utiliza en el proceso de legalización de matrículas son trámite, recepción, distribución, organización, consulta, sin embargo la organización, clasificación no apropiada puesto que el archivo carece de políticas y técnicas para prevalecer el aspecto físico e intelectual del documento, además un aspecto primordial para la custodia de la información es el espacio físico, el mismo que es inadecuado, distribución incorrecta y no es manejable para la conservación de la información a causa del gran número de carpetas. Los documentos que la dependencia maneja contienen las siguientes características autenticidad, fiabilidad, integridad, utilidad, en donde una hoja de matrícula debe constar cuantas asignaturas va cursar, si es segunda o tercera matrícula y el valor a cancelar si es matrícula ordinaria o extraordinaria, por lo tanto estas características se deben resguardar y preservar junto con integridad física e intelectual del documento.

El proceso de legalización tiene un tiempo establecido para realizar el trámite respectivo los cuales son: la matrícula en el sistema, posterior la cancelación del estudiante y la legalización, posteriormente el departamento financiero notifica a la secretaría que el estudiante no ha cancelado el valor de su matrícula, en caso de no acercarse a pagar determinada cantidad automáticamente en el sistema no consta como matriculado, el sistema utilizado se denomina sistema de matrículas para el respaldo y constancia de determinado trámite. Una vez realizada la entrevista

Análisis

Mediante la entrevista realizada al Ing. Carlos Yugla encargado del archivo de la Facultad CIYA, se constató la carencia de una adecuada Gestión Documental y, podemos apreciar que de las preguntas realizadas y la interpretación de causa y efecto, las respuestas indicaron de forma negativa que la dirección no maneja una Gestión Documental apropiada, por ende los documentos no cumplen con el ciclo de vida adecuado desde su creación, conservación y eliminación. Por lo consiguiente se observó que es necesario plantear una propuesta de posible solución a la documentación del proceso de legalización de matrículas, esto ayudará a llevar un proceso adecuado de toda la documentación existente. La importancia de gestionar correctamente los documentos es primordial porque los documentos son la razón de la dependencia es por ello que debe estar controlado y centralizado, de esta manera se preservará el conocimiento y las actividades que se desarrollan dentro de la facultad, manteniendo el orden y reduciendo tiempo cuando se requiera localizar una determinada información, con la entrevista se obtuvo matices positivo y negativo.

5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Finalmente una vez aplicados los métodos e instrumentos de recolección de información, a través de la observación directa, la ficha de datos y el Reglamento de Régimen Académico de la UTC, se procederá a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis y el diagnóstico de los mismos, en donde la información seleccionada indicará los resultados que se obtuvieron para mejorar el proceso de legalización de segundas y terceras matrículas en la organización y clasificación de los documentos, beneficiando así a los involucrados en el desarrollo de sus actividades. Para ello se realiza una tabla de causa y efecto en donde constan los problemas y los efectos que causan dentro del proceso de legalización de matrículas. Ver Tabla 2.

Tabla 2

Descripción de los problemas, causas y los efectos en el proceso de legalización de matrícula.

CAUSAS	EFFECTOS
Insuficiencia de gestión documental.	
No existe un profesional del archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la forma correcta de archivar.
Carece de políticas y técnicas para organizar y clasificar los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Congestión de los documentos • La pérdida de tiempo al momento de localizar la información. • La desorganización de la información.
Espacio físico inadecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución y ubicación incorrecta de los archivos.
Gran cantidad de estudiantes que cursan segunda y tercera matrícula, coincidencia de apellidos y cambio de paternidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confusión con los documentos al momento de su clasificación y ubicación.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Los inconvenientes encontrados en el diagnóstico, permite analizar de cerca la influencia de los procesos tanto positivos como negativos en el transcurso de recepción de información y el desarrollo general de las actividades de la dependencia, el estudio permitirá conocer sus debilidades y fortalezas ayudando a contribuir a nuestra formación profesional y personal, por ende el estudio y la recopilación de datos ayuda a plantear posibles soluciones para la organización, clasificación, ubicación y un mejor funcionamiento y desenvolvimiento de la dependencia.

De acuerdo al estudio el principal inconveniente que se produce durante el proceso es el desconocimiento de la gestión documental, es decir, carece de políticas y técnicas para organizar y clasificar los documentos causando congestión de los documentos y la pérdida de tiempo al momento de localizar la información, produciendo la desorganización de la información, la inexistencia de un profesional del archivo, el espacio inadecuado y .la gran cantidad de estudiantes que cursan segunda y tercera matrícula, se produce la desorganización en la clasificación y ubicación de los documentos produciendo así confusión e inclusive la pérdida de tiempo cuando se requiere localizar determinado documento.

Tomamos como ejemplo: Dentro del archivo de la facultad se produce la pérdida de carpetas debido a que existe estudiantes que están en tercero ciclo y por determinadas causas perdieron una asignatura en primero ciclo ocasionando esto como resultado la segunda o tercera matrícula, produciéndose así el extravió de la carpeta puesto que no se conoce en que ciclo están almacenados

los documentos de cada uno de los estudiantes, si en primer ciclo o tercer ciclo, esto causa pérdida de tiempo e inclusive el extravío total de la carpeta, dejando documentos sueltos y almacenados en los escritorios existentes en el archivo.

La organización del archivo de la facultad CIYA, resultará de gran importancia puesto que permitirá el acceso de manera directa a los documentos de la legalización de matrículas, para que el estudiante pueda obtener información y seguridad en el trámite de legalización.

6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

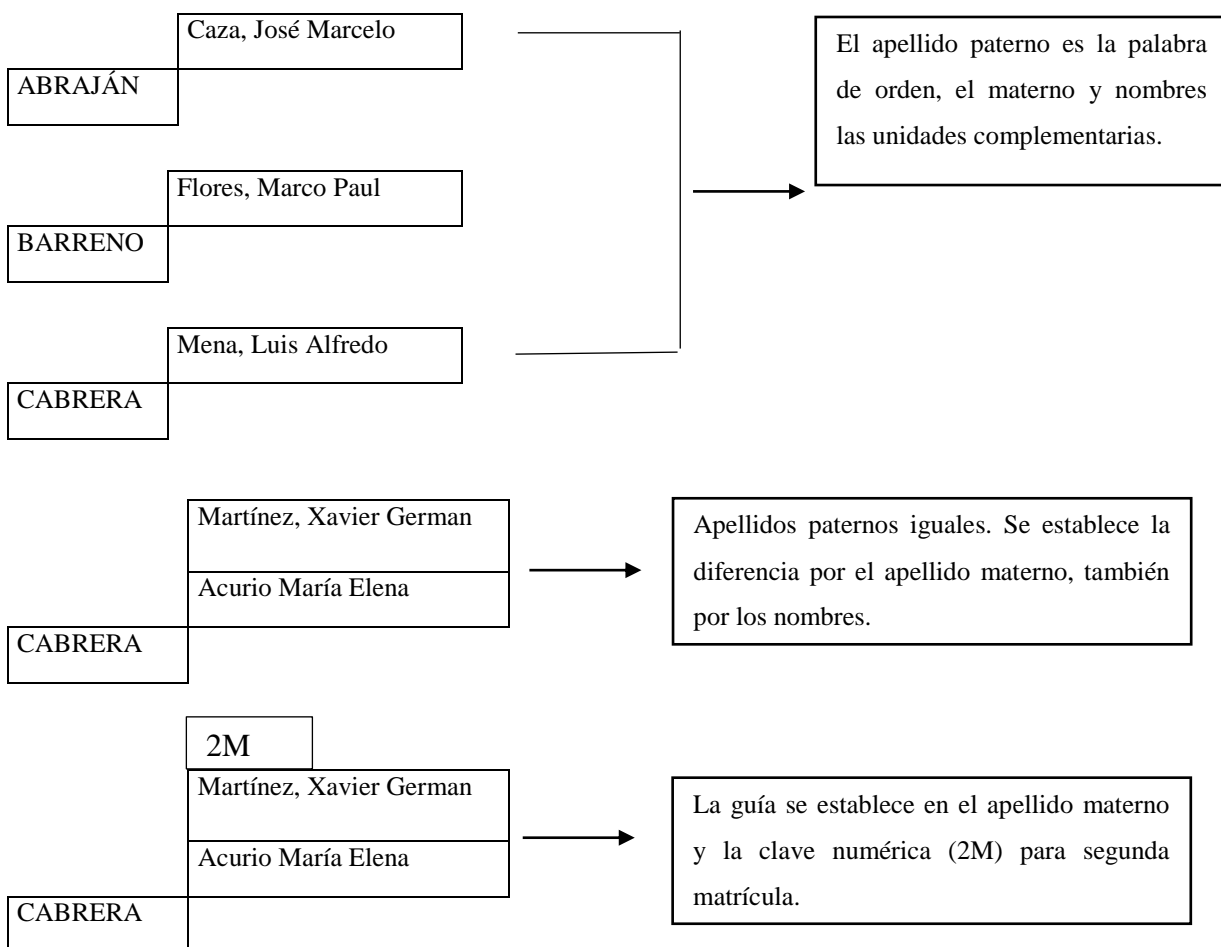
Al realizar una breve comparación de la sistematización de experiencias con la investigación teórica se aprecia que la dependencia utiliza un sistema de archivo, pero no están conscientes si es la adecuada para la cantidad de documentos que se generan día a día. A través de la experiencia práctica se observó que dentro de la facultad se genera y recibe un número considerable de documentos que son la consecuencia más directa de las acciones necesarias para el cumplimiento y ejercicio de sus funciones, de acuerdo a la investigación teórica los sistemas de clasificación de archivo se deben utilizar con referencial a la actividad que la empresa o institución se dedica.

Estas competencias generan una actividad administrativa que tienen su reflejo en la documentación correspondiente, por lo tanto la dependencia utiliza el sistema de archivo alfabético, en el que se clásica, se ordena de acuerdo a las iniciales, nombres o apellidos de cada uno de los estudiantes de las diferentes carreras de la facultad CIYA, en el caso de que exista dos o más documentos que empiezan con el mismo apellido, se procede a ordenar los documentos por la segunda letra, y así sucesivamente si la palabra principal fuese la misma, este sistema de archivo son útiles para los archivos pequeños porque ofrece una manera de ordenar sencilla y rápida, es por ello que la dependencia debería utilizar el sistema de clasificación de archivo denominado alfanumérico el cual es la unión del sistema alfabético y el numérico, es decir, una combinación de nombres y dígitos, ya que ayudará a la dependencia en el proceso de legalización de segundas y terceras matrículas, puesto que este sistema se podría utilizar para la clasificación, organización e identificación de los documentos de manera sencilla y práctica, es decir, al asignarle una clave numérica a los documentos que pertenecen a la segunda y tercera matrícula resultará muy eficaz para evitar o notar el extravío de algún documento. Por ejemplo para la de segunda matrícula (2M), tercera matrícula

(3M). De este modo se podría garantizar la conservación y difusión del patrimonio documental, ayudando a la dependencia al ahorro considerable de tiempo en el trámite y las gestiones que comúnmente se realiza en la misma, además contribuirá a tener ordenados y hacer accesibles los documentos.

Figura 2.

Ejemplo de sistemas de archivo alfabético



Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Propuesta de solución a la documentación del proceso de legalización de segundas y terceras matrículas.

Los archivos se deben organizar pensando no sólo en el presente sino también en el futuro, esto quiere decir que con la propuesta se pretende mejorar la organización de los documentos con la finalidad de diseñar el archivo de gestión, acorde a las características y a las funciones de la dependencia, para garantizar que los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas se lleven a cabo bajo condiciones controladas, y teniendo una perspectiva del crecimiento del mismo con la ejecución de las actividades a lo largo de los años.

Continuación se presenta una tabla en donde se especifica los problemas encontrados, las recomendaciones dadas y de acuerdo a ello se plantea la siguiente propuesta. Ver tabla 3.

Tabla 3

Descripción de los problemas para la propuesta de posible solución a la documentación del proceso de legalización de matrículas

Insuficiencia de gestión documental.			
CAUSAS	EFEKTOS	RECOMENDACIONES	RESULTADO
No existe un profesional del archivo	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la forma correcta de archivar. 	Contratar o capacitar al personal, sobre la importancia de la gestión documental.	<ul style="list-style-type: none"> El archivo se manejará, acorde a las características y a las funciones de la dependencia, para garantizar que los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas se lleven a cabo bajo condiciones controladas.
Carece de políticas y técnicas para organizar y clasificar los documentos	<ul style="list-style-type: none"> Congestión de los documentos. La pérdida de tiempo al momento de localizar la información. La desorganización de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Clasificar los documentos según el tipo de información, verificar la producción de documentos por semestre y establecer series documentales, en este caso por carrera y ciclo. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoraría el aspecto de la oficina y se mantendrá el orden en el archivo de la Facultad. Facilitará el acceso a la información de manera rápida y oportuna. Se evitará la dispersión y duplicidad de los documentos.
Espacio físico inadecuado	<ul style="list-style-type: none"> Distribución y ubicación incorrecta de los archivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la estructura e instalaciones y adecuar la inmobiliaria cantidad de documentos producidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se precautelaré la integridad física e intelectual del documento.
Gran cantidad de estudiantes que cursan segunda y tercera matrícula, coincidencia de apellidos y cambio de paternidad	<ul style="list-style-type: none"> Confusión con los documentos al momento de su clasificación y ubicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un registro, reconocer la procedencia, contexto, contenido del documento. Asignarle una clave numérica a los documentos que pertenecen a la segunda y tercera matrícula resultará muy eficaz. Ejemplo: segunda matrícula (2M), tercera matrícula (3M). 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizaré la conservación y difusión del patrimonio documental, ayudando a la dependencia al ahorro considerable de tiempo en el trámite y las gestiones que comúnmente se realiza en la misma, además contribuiré a tener ordenados y hacer accesibles los documentos.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

La propuesta a seguir en el futuro se realiza en beneficio de la dependencia aportando con conocimientos de gestión documental, permitiendo el crecimiento y un mejor desenvolvimiento en las actividades que se realizan en los procesos de segundas y terceras matrículas en la Facultad CIYA. Una vez realizado la recolección de información y el diagnóstico de cómo se encuentra el archivo de la facultad CIYA se plantea cuatro ejes fundamentales que la dependencia debería aplicar para la organización y control de los documentos de la legalización de segundas y terceras matrículas. Ver Figura 3.

Figura 3.

Ejes para el análisis de la situación actual del archivo

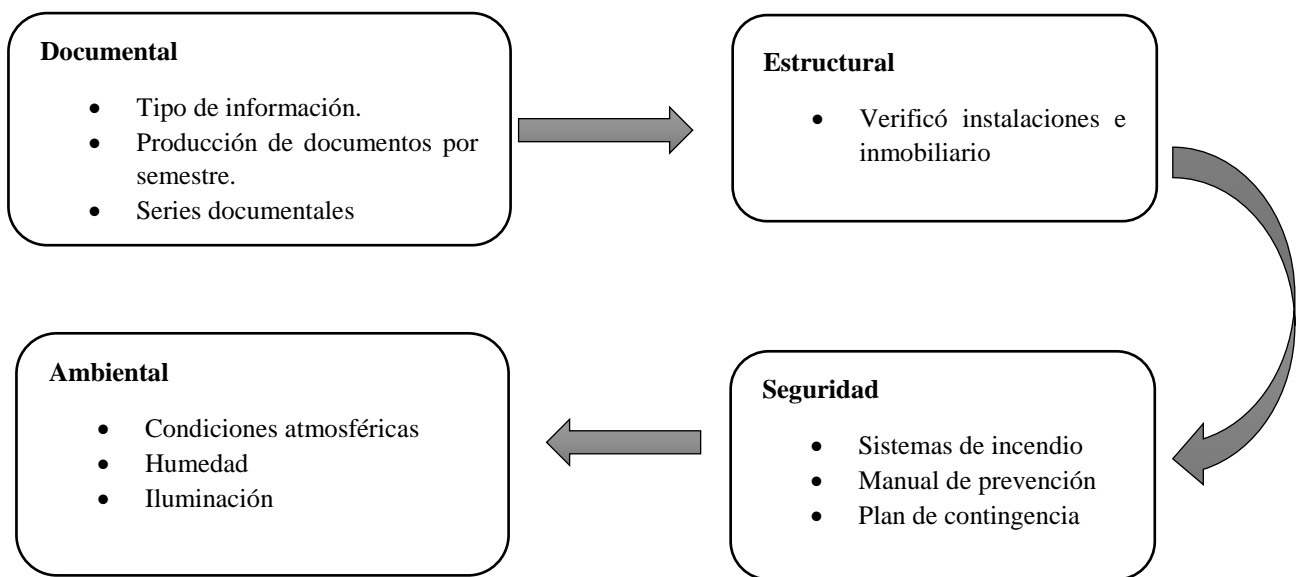


Figura 3: Tomado del Seminario de Capacitación en Ciencias Administrativas: Gestión Documental. Dictada por el Dr. Mario Robles (2019).

- **Documental:** Realizar un inventario que permita diagnosticar los tipos de documentos que ingresan al departamento, cantidad aproximada de cuantos documentos se producen por semestre y las series documentales divididas por carrera y ciclo.
- **Estructural:** Verificar la estructura, es decir, el espacio físico, instalaciones, inmobiliario, que estén correctamente ubicado y adecuados para el tipo y cantidad de documentos.

- Seguridad: La seguridad para la preservación del aspecto físico e intelectual de los documentos es primordial, por lo tanto, se debe crear un plan de contingencia, sistemas de incendio y manual de prevención de desastres naturales.
- Ambiental: Evaluar las condiciones ambientales como humedad, temperatura, polvo y agentes contaminantes que deterioren el documento.

De acuerdo a los ejes mencionados para complementar a la correcta organización de los documentos se plantean una serie de pasos para la organización y control de la información. Ver Figura 4.

Figura 4.

Pasos para la organización y control de la información.

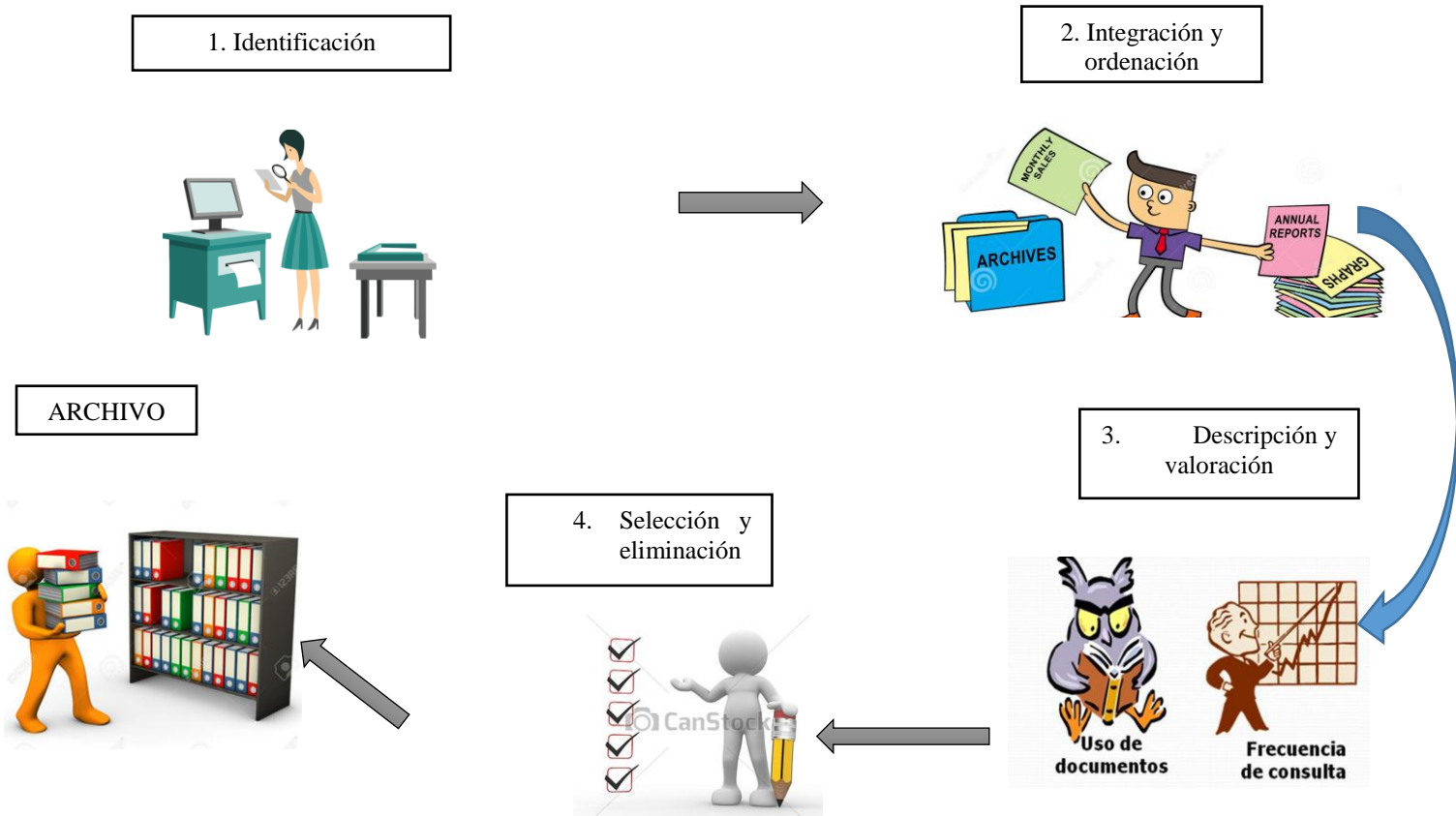


Figura 4: Tomado del Seminario de Capacitación en Ciencias Administrativas: Gestión Documental. Dictada por el Dr. Mario Robles (2019).

1. Identificación

La identificación es el proceso de recepción, registro, reconocer la procedencia, contexto, contenido, la valoración de series documentales y estructura del documento, analizando que tipo de documento es, quien crea, la institución o la unidad de la que procede y para que fines se la va a utilizar.

2. Integración y ordenación

La organización de los documentos, tomando en cuenta los distintos tipos de clasificación de archivos, por asuntos, alfanumérica, geográfica, etc., los expediente, en donde se evitará la dispersión y duplicidad de los documentos, precautelando la integración se la debe ordenar de forma ascendente, de tal manera que el primero será el más antiguo y el ultimo el más reciente y las estanterías deben ser ubicadas de forma horizontal ya que así se podrá acceder más fácil a la información.

3. Descripción y valoración

Permite analizar las características del documento, determinando cuales son los valores que se les va asignar y de acuerdo a ello se establecen los plazos en el archivo.

4. Selección y eliminación

Finalmente con los pasos anteriores en esta etapa de selección y eliminación se determina la clasificación posible según los usos administrativos, en este sentido se evalúa que documento van a ser archivados porque no todos los documentos se archivan puesto que tienen un utilidad limitada. De acuerdo a la evaluación los mismos son eliminado o custodiados como información de consulta, información de investigación e información activa es decir que se puede dar uso para las actividades administrativas de la institución, para ello se elabora una tabla que ayudará a la eliminación, con la finalidad de que los documentos no sean extraviados y puedan pasar al archivo que les corresponde. Ver Tabla 3.

Tabla 4

Tabla de retención documental.

Dependencia	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL						Observaciones
	Código		Serie documental	Soporte		Electrónico	
	Serie	Sub-serie		Físico			
				original	copia		

Nota: Méndez (2014). SECRETARÍA GENERAL – Grupo Administración de Documentos. Aprobada mediante Resolución No. 0577 de 27/03/2014. Recuperado de <http://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Tablas%20de%20retencion%20documental/01-Despacho%20Director/DESPACHO.pdf>

La propuesta planteada será muy beneficiosa puesto que permitirá a la dependencia a organizar, clasificar y custodiar los documentos manteniendo la integridad física e intelectual y el acceso sea rápido optimizando tiempo y recursos.

7. CONCLUSIONES

La sistematización de experiencias en el proceso de legalización de matrículas constituyó el más adecuado, puesto que es un mecanismo donde se plasma las experiencias y conocimientos obtenidos, es importante y necesaria porque, desde el ámbito personal ayuda a desarrollar habilidades y capacidades como a su vez fortalecerlas, permitiendo al individuo obtener experiencia y conocer más sobre los procesos de gestión documental, además este proyecto permitió plantear una posible alternativa de solución con el objetivo de contribuir a la mejora del archivo de la facultad de CIYA.

Los archivos se deben organizar pensando no sólo en el presente sino también en el futuro, se planteó diseñar el archivo de gestión, acorde a las características y a las funciones de la dependencia, para garantizar que los procesos de legalización de segundas y terceras matrículas se lleven a cabo bajo condiciones controladas, por ende el establecer un manual en la que conste las etapas correctas ayudará a la correcta clasificación, conservación, ubicación e interacción en el proceso de legalización de segundas y terceras matrículas.

Conocer los diferentes sistemas, políticas, normas y reglas para archivar es importante, porque en la vida institucional o empresarial la gestión de documentos de manera organizada ayuda al control y conservación de la integridad física e intelectual del documento garantizando la accesibilidad a la información, en este caso como resultado de la sistematización de experiencia dentro de la facultad CIYA se diagnosticó y observó directamente que carece de conocimientos referente a la organización de documentos, por ende darle más importancia al archivo de documentos es lo primordial puesto que los documentos son la razón de ser de toda empresa o institución, por ello se plantea una propuesta de posible solución en la que consta cuatro ejes que permitirán que la organización y preservación de la información sea acorde a las actividades que la dependencia desarrolla.

8. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Arévalo, V. (2002). Técnicas documentales de archivo. La descripción archivística. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3155963>.
- [2] Arzalluz (08 de junio del 2018). Gestión Documental [Mensaje de blog]. Recuperado de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_documental
- [3] Bembibre (2012). Definición ABC [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/?s=Legalizaci%C3%B3n>
- [4] Bujan, A. (2018). Enciclopedia financiera. [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.encyclopediainformacion.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/organizaciones-jerarquicas.htm>
- [5] Chiavenato (s.f). Tipos de estructura organizacional. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/287302384/Gruponc2ba10-Estructuras-Organizacionales-1>
- [6] Codina, L. (Mayo, 1993). El profesional de la información. Revista Internacional científica y profesional. Recuperado de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html
- [7] Dzul, M. (s.f). Diseño no experimental. [Archivo pdf]. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- [8] Fernández, Chaves, & Flory. (2006). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. ¿Recuperado de [ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action? docID=3171713](http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3171713).
- [9] Fernández, F. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4423223>.
- [10] García, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3214477>.

- [11] Guerrero & Logroño, R. (2013). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4184161>.
- [12] Hernández, S. Fernández, c & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: 6ª edición.
- [13] Hernández, R. Zapata, N & Mendoza, C. (s.f). La investigación científica. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/valotario_coem/2017/1%20Hernandez-Zapata%20y%20Mendoza-Metodologia%20Investigacion.pdf
- [14] Huergo, J. (s.f) Gestión. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/material/esparadescargar/seminario4/huergo3>.
- [15] Jara, O. (2006). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. [Archivo Pdf]. Recuperado de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- [16] Muñoz, I. (2015). La entrevista semiestructurada. [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://blogspot/7ibo9ybwlr8/la-entrevista-semiestructurada/>
- [17] Okuda, Benavides, Mayumi, Restrepo & Gómez, C. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3181231>.
- [18] Olaz, Á. (2012). La entrevista en profundidad: justificación metodológica y guía de actuación práctica. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3205419>.
- [19] París, Folch, M. (2015). Evidencia y memoria: la gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I, Universitat Jaume I. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4499456>.
- [20] Quintero (2012). Gestión Documental. [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://gestiondocumentaljosequintero.wordpress.com/definiciones/ciclo-de-vida-de-los-documentos/>

- [21] Reglamento de Régimen Académico [RRA]. (2016). El honorable consejo universitario. Recuperado de <http://www.utc.edu.ec/Portals/0/carlos%202016/carlos%202017/JULIO%202017/REGLAMENTO%20DE%20REGIMEN%20ACADEMICO%20low.pdf?ver=2017-07-03-162227-657>
- [22] Ruiz, M. (2015). Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4794710>.
- [23] Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3208002>.
- [24] Vílchez, J. (s.f). Gestión de archivos. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3211498>.

9. ANEXOS

Anexo 1

Registros de recuperación de la experiencia

Objetivo: Registrar los momentos más significativos de la experiencia en el momento en el que ésta se produce.

Tabla 5

Cuadro de recuperación de las experiencias.

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia:
Investigador/a:
Fecha:
Hora:
Descripción de la práctica observada: .
Observación:
Conclusiones:

Nota. Adaptada de Francke y Morgan (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007), Oscar Jara.

Tabla 6

Cuadro de recuperación de las experiencias.

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Traspapeleo (desorganización) de documentos.
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 16/04/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: En la recepción de los documentos se los ubica en la oficina y ahí se congestionan porque no son organizados en el instante que se los receipta.
Observación: Existe desorganización de los documentos que ingresan al departamento en el

proceso, debido a que existe confusión por apellidos o reconocimiento de paternidad y el desconocimiento de reglas para archivar.
Conclusiones: Existe un desfase en la recepción de documentos por la falta de organización, puesto que no tiene la ubicación correspondiente, estos no son localizados de forma eficiente. Para ello es importante capacitar al personal sobre el archivo y la importancia que se le debe brindar. Llevando un registro, reconocer la procedencia, contexto, contenido del documento

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 7

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Perdida de documentos y la ineficiencia al entregar información
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 16/04/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: Observamos que un estudiante se acercó a pedir una respuesta de una solicitud que había dejado el jueves pasado pero se había extraviado el documento o estaba en una carpeta que no era la correcta.
Observación: Debe existir un registro de los documentos que ingresen al departamento y una mejor organización de la información
Conclusiones: Se debería colocar la información en el lugar adecuado y el personal debería capacitarse para obtener conocimiento del archivo en la clasificación de documentos que facilite la entrega de información rápida y oportuna.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 8

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Falta de comunicación
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 23/04/2018
Hora: 14h00 a 16h00

<p>Descripción de la práctica observada: Observamos que los estudiantes se acercaron a entrega sus documentos para legalizar la matrícula y desconocían los requisitos necesarios para realizar este trámite.</p>
<p>Observación: Brindar la debida información a los estudiante para que puedan realizar los trámites respectivos.</p>
<p>Conclusiones: Es importante brindar la información adecuada colocando documentos en el que consten los requisitos para la legalización en la cartelera. Con el fin de mejorar la comunicación entre los departamentos y estudiantes.</p>

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 9

Cuadro de recuperación de la experiencia

<p>Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial</p>
<p>Experiencia: La inexistencia de un respaldo de los documentos</p>
<p>Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel</p>
<p>Fecha: 30/04/2018</p>
<p>Hora: 14h00 a 16h00</p>
<p>Descripción de la práctica observada: En un dialogo realizado con el encargado del archivo nos manifestó que no existe un respaldo digital de la información y el cree que es muy importante ya que le ayudaría a la conservación del documento, evitaría la pérdida o el mismo deterioro.</p>
<p>Observación: El encargado del archivo desconocía que el sistema de matrícula es un respaldo por ende si existe el respaldo de las hojas de matrícula.</p>
<p>Conclusiones: Es importante como encargado de la documentación conocer que sistemas de archivo digital utiliza y las técnicas adecuadas que facilite la organización de información.</p>

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 10

Cuadro de recuperación de la experiencia

<p>Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial</p>
<p>Experiencia: Nos enfocamos a la legalización de matriculas</p>
<p>Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel</p>
<p>Fecha: 07/05/2018</p>
<p>Hora: 14h00 a 16h00</p>
<p>Descripción de la práctica observada: Los estudiantes de la FCIYA al iniciar el ciclo acuden a legalizar sus matricula pero tienen problemas porque en ocasiones no constan matriculados por están arrastrando materias que no les</p>

permite ubicar en un solo ciclo.
Observación: Debe existir un sistema de bases de datos que facilite la entrega de información.
Conclusiones: Se debería ejecutar un sistema para los estudiantes de segunda y tercera matrícula.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 11

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: La falta de conocimiento para clasificar correctamente los documentos que ingresan para el proceso de legalización de matrículas.
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 01/06/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: Los trámites que constantemente realizan los estudiantes que cursan segundas y terceras matrículas son extensos, por ello existe la desorganización de los documentos.
Observación: Existe desorganización y poco conocimiento en los que se refiere la clasificación de documentos.
Conclusiones: Se debería establecer horarios y una fecha exacta para la legalización y mientras los documentos ingresan, calificarlos y ordenar en el archivo.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 12

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Desubicación de los documentos recibidos durante el proceso de legalización.
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 11/06/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: El ingreso de papeles o documentos para la legalización son de grandes cantidades debido al

número de estudiantes que existen en la facultad provocando la indebida ubicación de los documentos.
Observación: Existe una inadecuada ubicación de los documentos que ingresen al departamento durante el proceso de legalización de segundas y terceras matriculas, debido a que existe una gran cantidad de documentos.
Conclusiones: La organización de la información se la debe realizar al instante que ingresan los documentos y no dejar que se acumulen en la oficina o en las mesas que están en el archivo de la facultad.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 13

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Clasificación incorrecta de los documentos.
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 25/06/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: Los documentos que ingresan a la facultad son archivados de acuerdo a facilidad de ubicación por parte del asistente o el encargado del archivo.
Observación: Ineficiencia al momento de localizar los documentos durante el trámite de legalización.
Conclusiones: Independiente de como clasifique los documentos se debería estar consciente de cómo lo hizo y así encontrar el mismo cuando de lo necesita.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 14

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Pérdida de tiempo.

Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 02/07/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: Los trámites para la legalización de matrículas tienen sus horarios establecidos para las diferentes carreras.
Observación: Aglomeración de estudiantes al momento de entregar los documentos para la legalización de matrículas. Por la falta de la administración del tiempo durante el proceso de legalización produce que los estudiantes estén acumulados en el departamento para la entrega de sus documentos.
Conclusiones: Se recomienda establecer horarios para cada carrera con la finalidad de no congestionar la oficina y los documentos.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Tabla 15

Cuadro de recuperación de la experiencia

Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial
Experiencia: Acumulación de grandes cantidades de documentos.
Investigador/a: Lema Fátima – Tello Maribel
Fecha: 09/07/2018
Hora: 14h00 a 16h00
Descripción de la práctica observada: El espacio para archivar los documentos es muy reducido.
Observación: El lugar de archivo no es el adecuado para la conservación de la información que ingresa al departamento, es por ello que produce la pérdida o deterioro de los documentos.
Conclusiones: Adecuar el espacio físico es un aspecto importante puesto que es el lugar en el que se almacena la razón de ser de la Universidad, en este caso la facultad CIYA.

Elaborado por: Lema Fátima y Tello Maribel

Anexo 2

Entrevista

OBJETIVO

Obtener información de los procesos de legalización de segundas y terceras matriculas en la secretaria académica de la facultad de CIYA.

Tema: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

1. ¿Usted es un profesional del archivo?

.....

2. ¿Cómo archiva usted los documentos que ingresan a la dependencia?

.....

.....

a) Alfabético

b) Numérico

c) Alfanumérico

d) Temático

e) Geográfico

f) Cronológico

3. ¿Aplica adecuadamente la ruta del documento en los procesos de legalización de matrículas?

.....

.....

1. Trámite

2. Recepción

3. Producción

4. Distribución

5. Organización

6. Consulta

7. Conservación

8. Disposición final de los documentos

4. ¿Usted cree que un documento debe tener las siguientes características?

.....
.....

- a) Autenticidad
- b) Fiabilidad
- c) Integridad
- d) Utilidad

5. ¿Usted utiliza un sistema digital para el respaldo y almacenamiento de los documentos?

.....
.....

6. ¿Qué políticas o técnicas utiliza usted dentro de la dependencia para la organización de los documentos?

.....
.....

7. ¿Cuenta con un espacio físico adecuado para la organización de documentos?

.....
.....

8. ¿Tiene usted dificultad para localizar un documento dentro del archivo?

.....
.....

9. ¿Dentro de los procesos de legalización de segundas y terceras matriculas existe inconvenientes?

.....
.....

Entrevista

OBJETIVO

Obtener información de los procesos de legalización de segundas y terceras matriculas en la secretaria académica de la facultad de CIYA.

Tema: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

1. ¿Usted es un profesional del archivo?

No soy un profesional del archivo, pero se trata de organizar los archivos de la facultad.

2. ¿Cómo archiva usted los documentos que ingresan a la dependencia?

- a) Alfabético
- b) Numérico
- c) Alfanumérico
- d) Temático
- e) Geográfico
- f) Cronológico

Se archiva por carreras, por ciclos y por apellidos.

3. ¿Aplica adecuadamente la ruta del documento en los procesos de legalización de matrículas?

- 1. Tramite
- 2. Recepción
- 3. Producción
- 4. Distribución
- 5. Organización

6. Consulta

7. Conservación

8. Disposición final de los documentos

Si aplica adecuadamente la ruta a los documentos que ingresan a la dependencia durante el proceso de legalización, sin embargo se recalca que pese a que al documento se le aplica la ruta mencionada no siempre se puede ubicar la información de manera rápida.

4. ¿Usted cree que un documento debe tener las siguientes características?

- a) Autenticidad
- b) Fiabilidad
- c) Integridad
- d) Utilidad

Si porque toda documentación es de vital importancia para realizar determinado tramite.

5. ¿Usted utiliza un sistema digital para el respaldo y almacenamiento de los documentos?

No se utiliza ningún sistema digital para archivar los documentos, solo el sistema de matrículas.

6. ¿Qué políticas o técnicas utiliza usted dentro de la dependencia para la organización de los documentos?

La dependencia carece de políticas y técnicas para la organización de los documentos.

7. ¿Cuenta con un espacio físico adecuado para la organización de documentos?

El espacio físico es reducido, el inmobiliario no adecuado para la conservación de la información.

8. ¿Tiene usted dificultad para localizar un documento dentro del archivo?

Si porque la organización, clasificación y ubicación de los documentos no es la correcta porque desconoce de los sistemas de archivo.

9. ¿Dentro de los procesos de legalización de segundas y terceras matriculas existe inconvenientes?

Si existen inconvenientes debido a la coincidencia de apellidos de los estudiantes, cambio de paternidad y en algunos casos por no cancelar los pagos correspondientes, además la dependencia no cuenta con reglas, políticas y normas que regulen el control de los documentos.

Anexo 3

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos: Fátima Elizabeth Lema Satuquinga
Fecha de nacimiento: 25 de diciembre de 1996
Lugar de nacimiento: Salcedo
Cedula de identidad: 0504238601
Edad: 22 años
Estado Civil: Soltera
Dirección: Barrio Eloy Alfaro
Teléfono: 0969010226
Email: fatimalema65@gmail.com – fatima.lema1@utc.edu.ec



FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Primaria:** Escuela “Ramón Barba Naranjo”
- **Secundaria:** Unidad Educativa “Ramón Barba Naranjo”
- **Superior:** Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial por la Universidad Técnica de Cotopaxi (egresada)

OTROS CURSOS Y SEMINARIOS

- 2015 “Seminario Internacional de Secretariado”. (40h)
- 2016 “Primera Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios”. (80h)
- 2016 “Administración de Archivos y el Sistema de Gestión Documental del Banco Central
- 2017 “Seminario de Secretariado” por el CIDE. (40h)
- 2018 “Participación en el programa de Educación Financiera” por CRISFE (10h)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2018, Pasantías en la UTC, ayudante de Secretaría

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos: Yeseña Maribel Tello Jácome
Fecha de nacimiento: 21 de Enero de 1996
Lugar de nacimiento: Latacunga
Cedula de identidad: 0503627572
Edad: 23 años
Estado Civil: Soltera
Dirección: Barrio San Marcos
Teléfono: 0995647742
Email: yesena.tello2@utc.edu.ec



FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Primaria:** Escuela “Federico Gonzales Suarez”
- **Secundaria:** Unidad Educativa “Salcedo”
- **Superior:** Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial por la Universidad Técnica de Cotopaxi (egresada)

OTROS CURSOS Y SEMINARIOS

- 2014 “Seminario Taller Actualización para la Secretaria”. (80h)
- 2016 “Primera Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios”. (80h)
- 2016 “ Administración de Archivos y el Sistema de Gestión Documental del Banco Central
- 2017 “Seminario de Secretariado” por el CIDE. (40h)
- 2018 “Participación en el programa de Educación Financiera” por CRISFE (10h)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2018, Practicas Pre Profesionales en la Universidad Técnica de Cotopaxi, ayudante de Secretaría.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ALAJO ANCHATUÑA

NOMBRES: ALEXANDRA LORENA

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE CIUDADANIA: 0502210644

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA 20 /09/1976.

DIRECCION DOMICILIARIA: CALLE QUITO Y AV. ATAHUALPA.

TELEFONO CONVENCIONAL: (03) 2804-946
0998175545

TELEFONO CELULAR:

CORREO ELECTRONICO: Alexandra.alajo@utc.edu.ec

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: LUIS ALAJO. 2804-946



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	INGENIERA EN SISTEMAS INFORMÁTICA	20 MARZO 2003	1004-03-358494
CUARTO	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	06 JULIO 2009	1020-09-694797

HISTORIAL PROFESIONAL

FACULTAD EN LA QUE LABORA: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA A LA QUE PERTENECE: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: EDUCACIÓN, TECNOLOGÍAS

PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC: ABRIL – SEPTIEMBRE 2004